

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА НА БАЗЕ LLM:

A101

КЕЙС ЗАСТРОЙЩИКА A101

ПО ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ
КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА
КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

ГК «А101»

ОДИН ИЗ КРУПНЕЙШИХ ЗАСТРОЙЩИКОВ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ В МОСКВЕ

→ В рамках комплексного развития новых территорий федеральный застройщик реализует проекты в Москве и Ленинградской области: жилые районы с развитой инфраструктурой, крупные офисные центры, объекты торгового и спортивно-развлекательного назначения.

3 место

По объёму текущего строительства в Москве в 2025 году
(рейтинг ЕРЗ от 01.03.25)

8 место

По объёму текущего строительства в России в 2025 году
(рейтинг ЕРЗ от 01.03.25)

»3000 сотрудников
работает
в ГК «А101»

6,8
млн м² объём
реализованных
проектов

2,4
тыс. га
собственный
земельный банк

»2,1
млн м²
объём текущего
строительства

»150
тыс. человек
проживает
в районах ГК «А101»

20 млн м²
потенциал
застройки

Каждая 8-я квартира,
проданная в столице —
это квартира в районах А101

МЫ РАЗВИВАЕМ ТЕРРИТОРИИ В МОСКОВСКОЙ АГЛОМЕРАЦИИ

Строит А101:

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1 Прокшино | 8 Дзен-кварталы |
| 2 Испанские кварталы | 9 Лето |
| 3 Прокшино 360 | 10 Ватушки |
| 4 Москва А101 | 11 Бунинские кварталы |
| 5 Скандинавия | 12 Манифест |
| 6 Южные сады | 13 Дом на Зорге |
| 7 Белые ночи | 14 Родные кварталы |
| 8 Дзен-кварталы | |

Строят наши коллеги, девелоперы:

- | |
|-------------------|
| 15 Саларьево парк |
| 16 Остафьево |
| 17 Андерсен |
| 18 Алхимово |
| 19 Бутово парк |
| 20 Южный |
| 21 Новая Звезда |
| 22 Новые Ватушки |
| 23 Десна |
| 24 Бунинские луга |



ПРОЦЕССЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГК «А101»

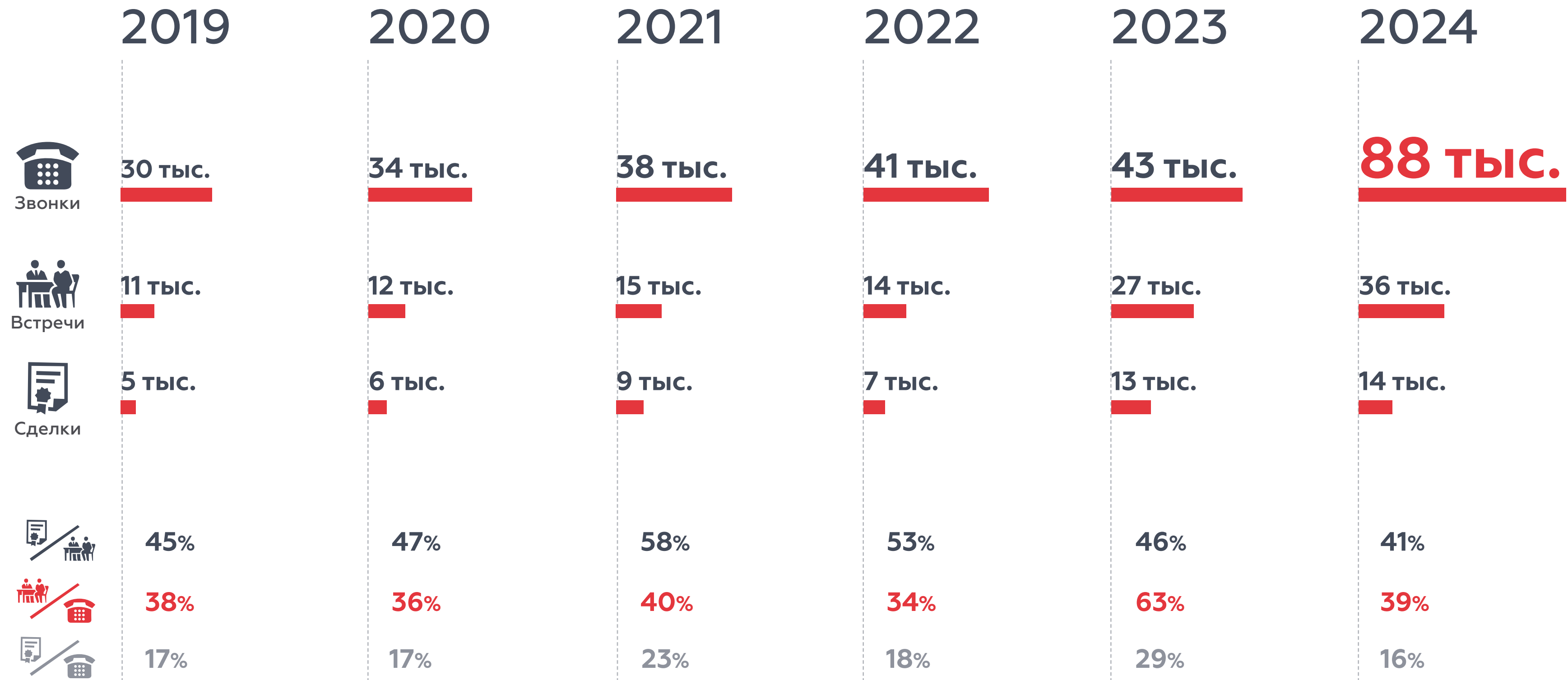
**В ОКТЯБРЕ 2016 ГОДА
В КОМПАНИИ А101 БЫЛА
ОРГАНИЗОВАНА «ГРУППА
КОНТРОЛЯ И АНАЛИТИКИ
ПРОДАЖ»**

Оценка качества коммуникаций с клиентами осуществлялась ручной прослушкой, без помощи автоматизации, оценивали по чек-листам, в проверку попадали только менеджеры по продажам и операторы Call-центра.

**НЕДОСТАТКИ «РУЧНОЙ» ОЦЕНКИ,
КАК ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ:**

- **Проверка была выборочной:** оценивали по стандартному чек-листу 10 первичных диалогов с клиентами, что составляло порядка 3% от общего объема взаимодействий
- **В 97% коммуникаций невозможно было провести качественную аналитику** по зонам роста сотрудников, и мы не могли говорить о том, насколько качественная коммуникация была, какие сложности возникли при работе с клиентом и пр.
- **В моменте невозможно видеть аналитические данные в масштабе**, работать с ними, корректировать работу сотрудников, развивать персонал для повышения эффективности продаж
- **Выборочные срезы требуемой аналитики делались «руками»** и, следовательно, проходил не один день между состоявшейся коммуникацией и итогами проведенного анализа

«ВОРОНКА ПРОДАЖ» – ОСНОВА ЗОН РОСТА



РОСТ И РАЗВИТИЕ ТРЕБУЮТ АВТОМАТИЗАЦИИ И ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

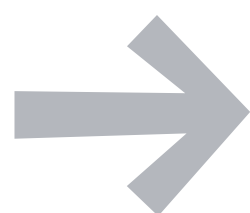
С ростом компании и численности сотрудников за последние 3 года количество оцениваемых сотрудников Call-центра **выросло в 4 раза.**

- Количество оцениваемых подразделений с различным функционалом **выросло с 1 до 7**
- Количество оцениваемых сотрудников **увеличилось с 20 до 100**
- Количество оцениваемых сотрудников в пересчете на 1 сотрудника контроля качества **возросло с 10 до 50**

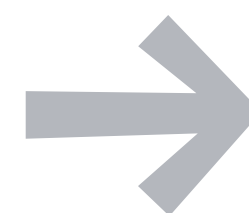
В СВЯЗИ С РОСТОМ КОМПАНИИ ПОЯВИЛАСЬ НЕОБХОДИМОСТЬ:

- **Вводить оценку качества** во всех подразделениях компании, работающих с клиентами
- **Увеличивать объемы** оцениваемых звонков
- **В оперативном режиме** видеть зоны роста сотрудников, развивать их, возвращать клиентов к нам в компанию, повышая эффективность процесса продаж

ОТ РУЧНОЙ ПРОСЛУШКИ К РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКЕ НА БАЗЕ LLM



AVAYA



2019

→ Ручная прослушка

2020

2021

→ Использование речевой аналитики Avaya WFO (интегратор – Verint)

2022

→ Прекращение поддержки продукта в связи с уходом вендора с рынка РФ

→ Начало поиска новой системы речевой аналитики, соответствующей новым реалиям и задачам

2023

2024

→ Проведение «пилотов» по выбору нового партнера

→ Начало использования речевой аналитики 3iTech

ПОИСК ПРОДУКТА И ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ПО РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКЕ:

- **Определили ключевые требования** к системе речевой аналитики (более 30 шт.), в том числе:
 - Автоматическая оценка по чек-листу с соблюдением условий
 - Гибкая настройка чек-листов
 - Удобный интерфейс
 - Возможность выгрузки отчетности и аналитики в режиме онлайн
 - Быстрая техподдержка и доработки под наши задачи
 - Возможность использования переданных по интеграции данных как агрегированных
 - Возможность применения AI
- **Поиск и оценка вендоров:**
 - Пул претендентов – 4 поставщика услуг телефонии и РА
- **Для пилота выбраны 2 вендора:**
 - Пилот с первым вендором – признан неудачным (не смогли выполнить заявленные требования)
 - Пилот с 3iTech завершен успешно

ПОИСК ПРОДУКТА И ПОСТАВЩИКА УСЛУГ AI:

- **Определили ключевые требования** к системе AI (более 30 шт.), в том числе:
 - Причины отказов клиентов от встреч
 - Summary по звонку, по менеджеру, по подразделению, за период
 - Аналитика не только звонков, но и записей с аудиобейджей
 - Автоматическое тегирование звонков
 - Аналитика видео-встреч с клиентами
 - Аналитика чатов
- **Поиск и оценка вендоров:**
 - Первичный пул претендентов – 7 поставщиков
- **Для пилота выбраны 3 вендора:**
 - Пилот с первым вендором – признан неудачным (не смогли выполнить заявленные требования)
 - Пилот со вторым вендором – отклонен по причине кратного увеличения озвученной стоимости услуг в процессе пилота
 - Пилот с 3iTech завершен успешно

ИСПОЛЬЗУЕМ ФУНКЦИОНАЛ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ ZITECH

ДЛЯ РЕШЕНИЯ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:

- **Полноценная автоматическая оценка по чек-листу 100% звонков, подходящих под критерии**
- **Визуализация динамики:** настроенные дашборды с данными, которые позволяют своевременно отслеживать негативные тенденции и принимать меры
- **Отчетность по причинам отказов клиентов от записи на встречу,** которая формируется на основании данных AI
- **Отчетность в разрезе операторов по основным критериям чек-листа:**
 - Количество назначенных встреч
 - Отработанные и неотработанные возражения
 - Использование методики дожима
 - Назначение повторных коммуникаций, если не удалось назначить встречу
- **На основании данных, полученных из РА и от AI,** проведение ежемесячных обучений сотрудников, квартальных аттестаций и наполнение вопросами внутрикорпоративную викторину «Обучаловная»
- **Аналитика по 100% диалогов,** что с учетом индивидуальных и групповых обучений позволяет прорабатывать зоны роста

Введите запрос...

ИИ ?

🔍

Во всех полях

Выбрать сохраненный запрос

Фильтры: не выбраны

Индекс выполнение автом. чек-листа_выбор периода																								
Оператор	Количество разговоров	Чек-лист	1. Установление контакта	1.1 Менеджер поздоровался...	2. Критерии выбора	2.1 Комнатность жилья выяв...	2.2 Площадь жилья выявле...	2.3 Предпочтение ремонта в...	2.4 Срок сдачи выявлен кор...	2.5 Ценовой диапазон выяв...	2.6 Способ оплаты выявлен ...	2.7 Сегмент клиента выявле...	2.8 "Досбор" глубинных потр...	3. Адресная презентация	3.1 Презентация компании ...	3.2 Презентация инфрастру...	3.3 Презентация локации пр...	3.4 Презентация вариантов ...	3.5 Обратная связь от клиен...	4. Мотивация к визиту в ОП	4.1 Предложение встречи - ...	4.2 Альтернативный вопрос	4.3 Методика дожима прим...	5. Работа с возражениями
Всего	26 659	88%	97%	97%	93%	96%	94%	95%	95%	92%	95%	89%	85%	87%	83%	89%	93%	89%	79%	82%	82%	78%	83%	91%
Шутова Анна Юрьевна	1032	88%	100%	100%	95%	96%	95%	97%	96%	95%	95%	93%	90%	86%	84%	91%	94%	90%	70%	82%	86%	72%	81%	89%
Шахназарян Тигран Валерьевич	1341	87%	82%	82%	91%	95%	92%	94%	95%	89%	95%	89%	83%	91%	86%	91%	95%	90%	92%	82%	84%	76%	82%	92%
Шатрова Алина Владимировна	1039	87%	100%	100%	88%	96%	92%	91%	91%	85%	93%	74%	82%	85%	71%	88%	93%	93%	80%	83%	82%	86%	83%	90%
Чернятина Анастасия Сергеевна	147	88%	100%	100%	93%	97%	95%	95%	95%	93%	98%	88%	86%	84%	86%	85%	88%	87%	72%	86%	88%	85%	84%	92%
Чернятин Андрей Борисович	1177	87%	100%	100%	93%	97%	93%	95%	96%	94%	93%	89%	84%	87%	89%	90%	95%	86%	75%	79%	78%	80%	80%	87%
Хромова Варвара Сергеевна	1143	91%	100%	100%	95%	96%	97%	97%	96%	95%	96%	91%	90%	89%	85%	94%	90%	88%	84%	87%	89%	79%	88%	90%
Харченко Инна Владимировна	670	88%	80%	80%	93%	97%	94%	96%	96%	93%	94%	91%	85%	87%	79%	91%	93%	90%	79%	80%	81%	71%	81%	90%

ИНДЕКС ВЫПОЛНЕНИЙ ЧЕК-ЛИСТА

Это тепловая карта, отражающая, насколько хорошо операторы выполняют пункты чек-листа.

Предложение встречи_вход_выбор периода					
Оператор	Всего ВПК диалогов	% назначения встреч	Назначена встреча	% неназначенных встреч	Не назначена встреча
Аметова Валерия Дмитриевна	962	46%	438	54%	524
Артамонова Мария Владимировна	146	58%	84	42%	62
Буданкова Диана Геннадьевна	1 000	43%	427	57%	573
Буряков Александр Алексеевич	305	34%	105	66%	200
Гончарова Анастасия Петровна	1 117	49%	548	51%	569
Гулькина Алина Евгеньевна	351	41%	144	59%	207
Евсеева Анастасия Сергеевна	722	43%	308	57%	414
Ефремова Дарья Юрьевна	2	0%	0	100%	2
Загороднева Алена Александровна	271	33%	89	67%	182
Катасонова Евгения Александровна	917	49%	446	51%	471

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ВСТРЕЧИ

Диаграмма отображает, как эффективно операторы выполняют свою основную задачу — назначение встреч с клиентами по входящим первичным звонкам с темой «Квартиры».

Количество предложений встречи_вход_выбор периода ***				
Оператор	Не назначена встреча	2 предложения встречи	1 предложение встречи	0 приглашений на встречу
Аметова Валерия Дмитриевна	110	76	6	28
Буданкова Диана Геннадьевна	101	85	1	15
Гончарова Анастасия Петровна	119	80	4	36
Гулькина Алина Евгеньевна	173	120	4	49
Катасонова Евгения Александровна	112	67	14	36
Ковалева Наталья Геннадьевна	187	152	9	26
Костюков Александр Владимирович	207	158	11	41
Кремнёва Александра Александровна	42	14	15	13

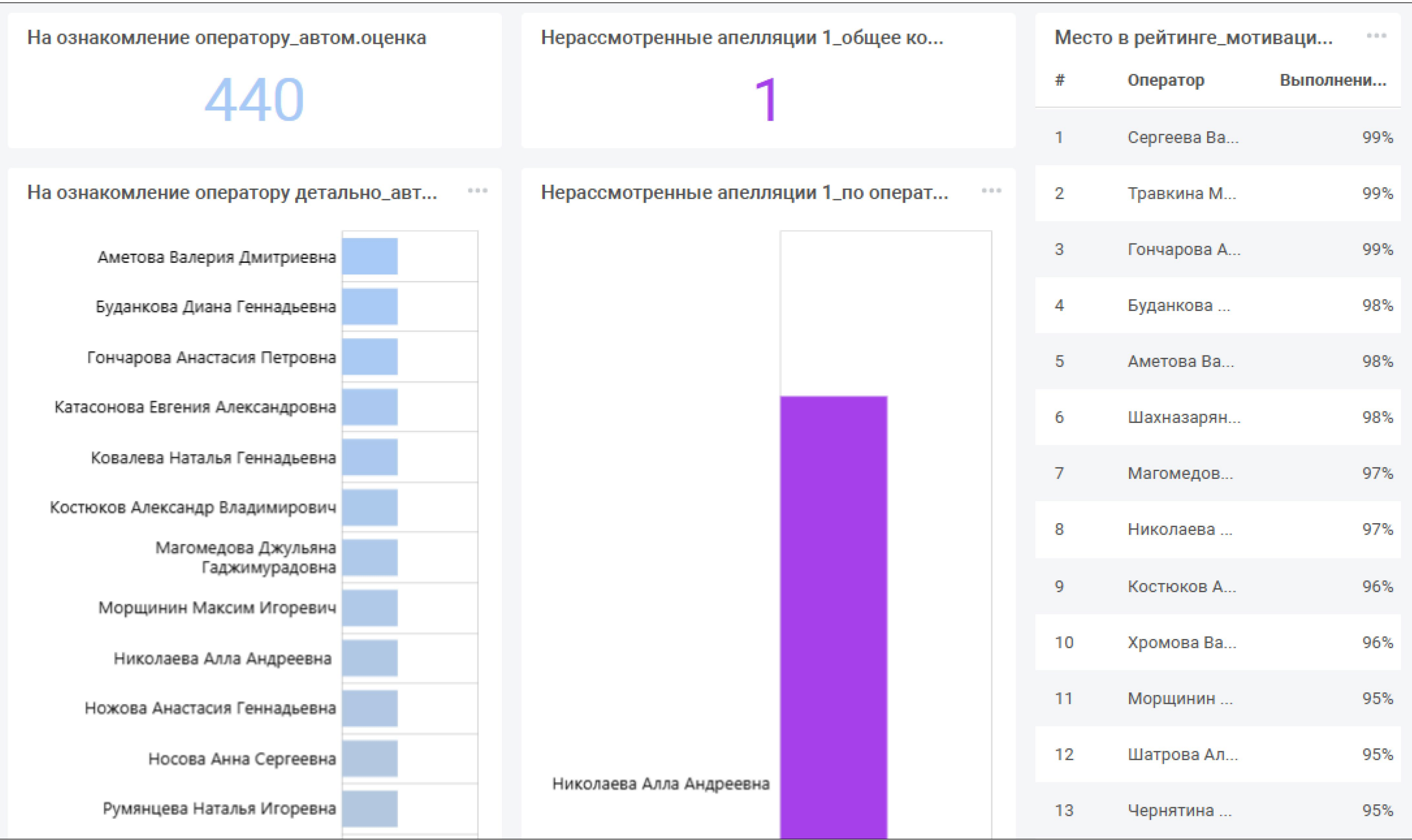
КОЛИЧЕСТВО ПРЕДЛОЖЕНИЙ ВСТРЕЧИ

Диаграмма отображает, сколько раз оператор предложил клиенту встречу в тех случаях, когда встреча не была назначена по итогу звонка (по данным из CRM).

Отработка возражений_вход_выбор периода						
Оператор	Всего ВПК диалогов	Возражения клиента (кол-...	% отработанных возражени...	Отработано возражение (к...	% не отработанных возраж...	Не отработано возражение...
Аметова Валерия Дмитриевна	9	3	33%	1	67%	2
Гончарова Анастасия Петровна	12	2	50%	1	50%	1
Гулькина Алина Евгеньевна	19	5	60%	3	40%	2
Ковалева Наталья Геннадьевна	8	0	—	0	—	0
Костюков Александр Владимирович	18	4	75%	3	25%	1
Николаева Алла Андреевна	15	3	67%	2	33%	1
Носова Анна Сергеевна	15	2	0%	0	100%	2
Сергеева Валерия Вадимовна	17	0	—	0	—	0
Уханова Татьяна Васильевна	14	1	100%	1	0%	0
Чернятин Андрей Борисович	15	2	0%	0	100%	2
Шахназарян Тигран Валерьевич	13	4	75%	3	25%	1

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

Эта диаграмма помогает оценить, как эффективно операторы справляются с возражениями клиентов — одним из ключевых этапов коммуникации при продаже.



МОТИВАЦИЯ

Этот дашборд — главный инструмент для прозрачной работы в разрезе управления мотивацией операторов. Дашборд показывает оценки качества работы по звонкам, количество апелляций и текущее положение оператора в рейтинге.

Динамика причин апелляций		
Метки	Апр. 2025	Май 2025
Актуализация словаря	84	75
Короткий чл	6	15
Обрыв	40	29
Отказ от презентации	32	38
Ошибка в транскрипции	83	59
Итоги	245	216

ДИНАМИКА ПРИЧИН АПЕЛЛЯЦИЙ

Эта диаграмма отображает причины подачи апелляций операторами по автоматическим оценкам. Она создана для анализа и системного снижения количества апелляций, связанных с некорректной автоматической оценкой звонков.

ПРИЧИНЫ ОТКАЗОВ КЛИЕНТОВ ОТ ЗАПИСИ НА ВСТРЕЧУ. ПО ДАННЫМ AI

С 2024 года на ежемесячной основе готовим отчет по успешности назначения встреч

ЗАДАЧИ ОТЧЕТА:

- Своевременно анализировать причины отказов клиентов от встреч и работать над возвращением клиентов в компанию
- Работать с сотрудниками, которые некачественно отрабатывают возражения клиентов и не приглашают их на встречи

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ АНАЛИЗ ОТВЕТОВ КЛИЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ AI:

АПРЕЛЬ '25

ПРИЧИНА	ЗВОНКИ
Работа/занятость	265
Изучает/думает/сравнивает варианты	221
Семейные обстоятельства	209
Удаленность/другой город	164
Финансовые причины	65
Не хочет/отказывается от встречи	62
Нет возможности участвовать во встрече	23
Здоровье	12
Всего звонков	1021

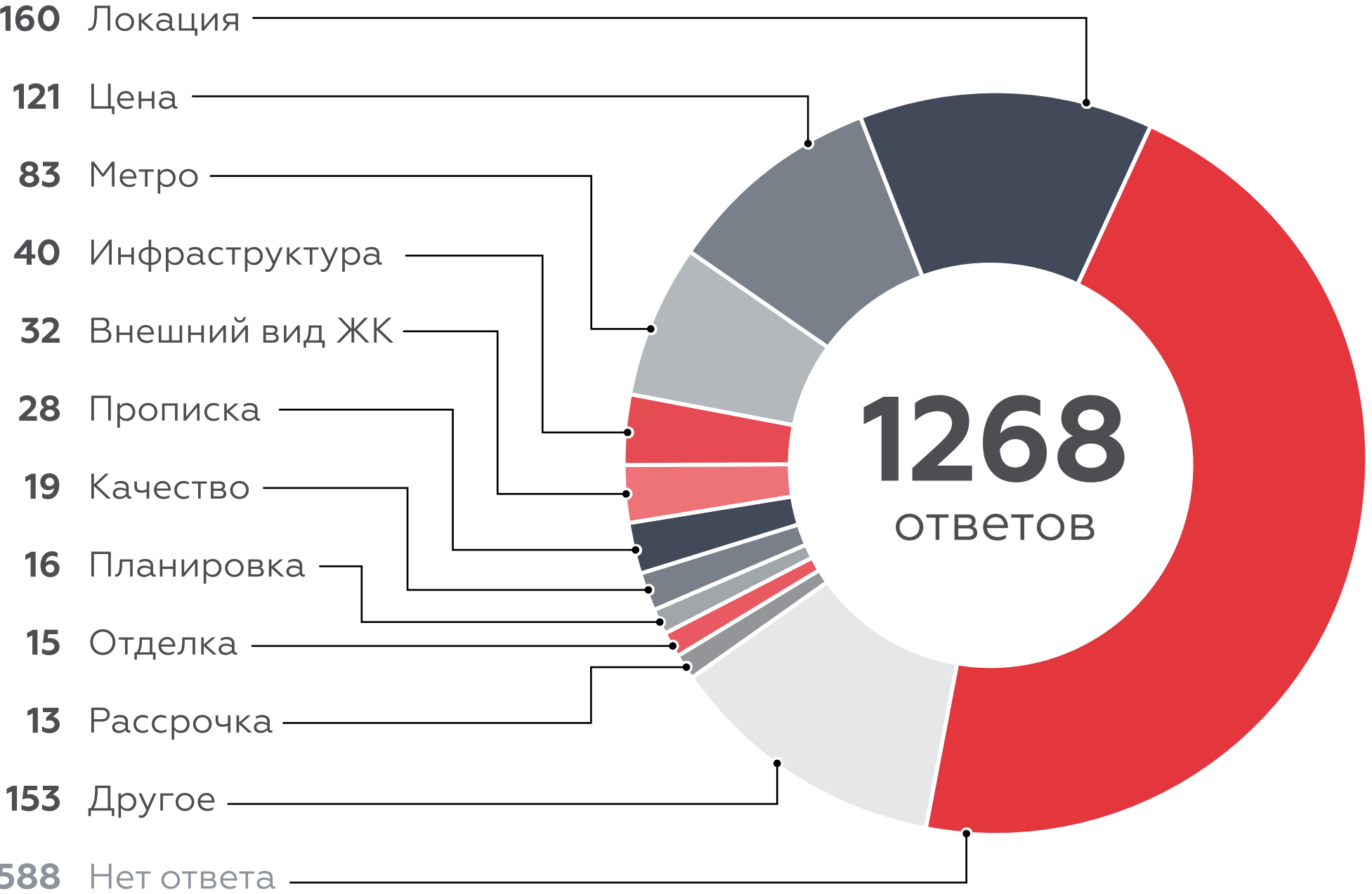
ЧТО ИЗ СЕБЯ ПРЕДСТАВЛЯЛ АНАЛИЗ ДО НАЧАЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ AI:

МАРТ '25

ПРИЧИНА ОТКАЗА	ЗВОНКИ
Не может определиться с датой встречи	36
Думает, нужно посоветоваться с родственниками	34
Клиент думает, точную причину отказа от встречи не обозначил	16
Дорого/ограниченный бюджет	12
Хочет все посмотреть самостоятельно, от встречи отказывается	11
Хочет получить информацию на voicemail, от встречи отказывается	11
Клиент думает, сравнивает с конкурентами	6
Клиент не в Москве, от УК отказался	6
Клиент еще не продал свою недвижимость	3
Клиент попросил перезвонить, не очень удобно говорить	3
Не подошли варианты по комнатностям/срокам сдачи	2
Не подходит локация	2
Рассматривает покупку не в ближайшее время	2
Клиента интересовала только информация по ипотеке	1
Ожидает одобрения по ипотеке	1
Техработы на сайте, не получилось проконсультировать клиента	1
У клиента нет явного интереса к предложениям оператора	1
Хочет самостоятельно изучить информацию в Интернете/на сайте	1
Хочет УК с риелтором, нужно с ней сначала договориться	1
Всего звонков	150

ПОЧЕМУ КЛИЕНТ ВЫБИРАЕТ А101? ОТВЕЧАЕТ АІ

Период: **Апрель – Май 2025** • Количество наблюдений: **1508** из которых 406 (27%) не содержат конкретной информации • Выборка для анализа составила: **1102 звонка** (73%) • Общее упоминание уникальных параметров: **1268**

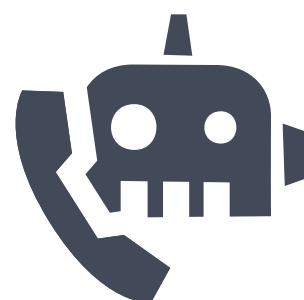


ИСТОЧНИК ПО РЕКЛАМЕ	ОТВЕТЫ	ДОЛЯ
Источник не выявлен	496	39,1%
Брокер	382	30,1%
Интернет	134	10,6%
Репутация компании	79	6,2%
Реклама	65	5,1%
Друзья	56	4,4%
Родственники	22	1,7%
Повторный клиент	17	1,3%
Рекомендация (без конкретизации)	13	1,0%
Коллеги	3	0,2%
Брокер-тур	1	0,1%

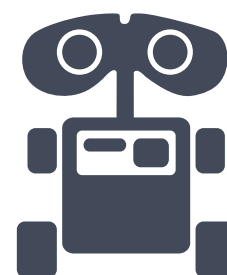
ЧТО ДАЛЬШЕ?



→ **Расширение интеграции программы ZiTech с CRM для более глубокого анализа**



→ **Автоматическое тегирование звонков**
→ **Запуск анализа и автоматической оценки онлайн-встреч**



→ **Расширение вариантов использования AI: Summary звонков и встреч с выводами и рекомендациями для сотрудников**



→ **Формирование базы тем для обучения сотрудников**



→ **Сделать привычным и регулярным использование данных полученных от AI при анализе данных для принятия управленческих решений**



Анна Макарова

Руководитель управления
автоматизации и контроля
бизнес-процессов CRM

✉ makarova_an@a101.ru

☎ +7(910) 553-33-35

Спасибо
за внимание!

Telegram



VK

